
Ateliers-débat :

Faire usage des ‘inclinaisons et réflexes naturels’ par
les *nudges* :

une nouvelle voie pour instiller des pratiques
économiques en énergie dans le logement social ?

Note de synthèse d'Alphééis

28 novembre 2014

1. Objectifs d'une expérimentation de nudges « énergie »

10% d'économies d'énergie visées, au moyen de nudges peu coûteux

L'expérimentation vise à tester des nudges comme méthode d'incitation à des pratiques et usages plus économes en énergie. L'objectif poursuivi est une baisse des consommations de **10% en moyenne**, tous usages confondus (cet objectif pourra être augmenté suivant les premiers résultats obtenus).

La principale contrainte est qu'**aucun équipement coûteux**, aucune infrastructure, ne doivent être requis pour le déploiement et la généralisation ultérieure des nudges testés. L'expérimentation s'inscrit néanmoins dans la perspective du déploiement futur des compteurs communicants, qui permettront de relever les consommations d'énergie (*électricité et gaz*) à distance et à un pas de temps fin. Des dispositifs d'information sur la consommation d'énergie reflétant ce qui pourrait être proposé aux usagers à moyen terme pourront donc être mis en place sur l'expérimentation.

2. Enseignements méthodologiques

2.1. Méthode de conception de nudges pour cette expérimentation

Plusieurs outils peuvent être utilisés en phase de conception de nudges :

- le rapport MINDSPACE élaboré par la *Behavioural Insights Team* en Grande-Bretagne fournit une liste de 9 biais de comportement et de jugement qui peuvent être exploités via des nudges : chaque lettre de MINDSPACE désigne une typologie de nudges, comme indiqué dans le tableau suivant :

MINDSPACE	
Messenger	We are heavily influenced by who communicates information
Incentives	Our responses to incentives are shaped by predictable mental shortcuts such as strongly avoiding losses
Norms	We are strongly influenced by what others do
Defaults	We 'go with the flow' of pre-set options
Salience	Our attention is drawn to what is novel and seems relevant to us
Priming	Our acts are often influenced by sub-conscious cues
Affect	Our emotional associations can powerfully shape our actions
Commitment	We seek to be consistent with our public promises, and reciprocate acts
Ego	We act in ways that make us feel better about ourselves

- le modèle 'EAST', également élaboré par la *Behavioural Insights Team*, fournit une grille synthétique d'évaluation des nudges en 4 points :



- enfin, la *Rotman School of Management* de l'Université de Toronto a développé une classification des nudges et un arbre de décision, en distinguant notamment les nudges selon que les utilisateurs aient connaissance du caractère vertueux et souhaitable du comportement à adopter (*activating behavioural standards / boosting self controls*), selon qu'ils participent à la décision d'y être soumis ou pas et selon que les nudges développent le jugement rationnel ou exploitent les biais de jugement (*mindfull / mindless*) (cf. tableau ci-dessous).

		MINDFUL		MINDLESS	
		ENCOURAGE	DISCOURAGE	ENCOURAGE	DISCOURAGE
ACTIVATING BEHAVIOURAL STANDARDS	EXPOSE	Saliency, Reducing Required Effort	Saliency, Increasing Required Effort	Herding, Defaults, Anchoring, Inelivrant Alternatives, Reputation, Framing, Identity, Saliency, Emotion	Herding, Reputation, Framing, Moral Identity, Identity Saliency, Emotion
	IMPOSE				
BOOSTING SELF-CONTROL	EXPOSE	Reducing Required Effort	Saliency, Increasing Required Effort	Emotion, Herding	Emotion, Herding
	IMPOSE	Pre-commitment, Identity Saliency, Reducing Required Effort	Pre-commitment, Identity Saliency, Increasing Required Effort	Saliency, Habit Formation, Mental Accounting, Emotion	Saliency, Habit Formation, Partitioning, Emotion

Ces grilles sont autant d'outils qui peuvent être utilisés au cours de séances de créativité : elles peuvent aider à identifier des nudges à partir d'**éléments très concrets** concernant la situation et le comportement que l'on cherche à modifier, dans notre cas :

- les **comportements, usages et pratiques qui induisent des consommations d'énergie importantes et pour lesquels une autre manière de faire peut être envisagée, impactant ou non le 'style de vie'(*) des résidents.**

(*) besoins et attentes en matière de confort, valeurs symboliques des différentes activités, etc.

En ce qui concerne l'expérimentation, il est possible de réfléchir également par rapport à deux points d'entrée : le *lieu* et le *moment* où des nudges pourraient venir s'insérer:

Lieu :

- à l'intérieur du logement, au niveau des équipements ou sur un support spécifique,
- dans le hall d'entrée (pour des messages ciblés et clairs),
- dans les locaux de l'école située à proximité,
 - dans la loge du gardien (1 gardien pour 100 habitants sur le site),
 - ou d'autres lieux collectifs fréquentés par les résidents.

Moment :

- accessible à l'utilisateur en permanence (informations ambiante ou 'draw') ou ponctuellement (information 'push' sous forme d'alerte) dans le logement, au niveau des équipements ou sur le smartphone (SMS);
- accessible à l'utilisateur ponctuellement dans les autres lieux fréquentés (panneaux d'information dans le hall...).

Autres moments clés :

- à la remise des clés (moment particulier à saisir),
- à la signature du contrat de bail,
- et lors de la régularisation des charges (qui pourrait être mensuelle plutôt qu'annuelle comme actuellement).

Tous les supports et vecteurs peuvent a priori être envisagés (*papier, internet, jeu, SMS, vidéo...*), en dehors d'équipements coûteux à installer dans les logements et d'un accompagnement humain conséquent.

Tous les ressorts psychologiques et comportementaux peuvent aussi être considérés a priori.

D'autre part, plusieurs niveaux de nudges ont été évoqués :

1. **le choix par défaut** : avec l'idée notamment d'imposer de manière progressive une température de confort réduite en hiver, autour de 19-20°C (*mais dans quelle mesure laissera-t-on une liberté de choix ?*) ; notons que certains logements pourraient être équipés de capteurs mobiles de température pendant quelques jours de manière à apprécier la température réelle des logements et les marges de progrès ;
2. **l'indication au niveau des équipements** (*chauffe-bain au gaz, thermostat, fenêtres, équipements électrodomestiques...*) : toutefois, les interfaces avec les équipements sont apparues restreintes lors de la réunion, donc les marges d'action apparaissent limitées à ce niveau, en dehors d'inciter :
 - à diminuer la quantité d'eau chaude utilisée (par une réduction de la durée d'utilisation plutôt que du débit),
 - aux éco-gestes 'classiques' pour l'utilisation des équipements électrodomestiques : couper les vannes, etc ;
 - à ne pas aérer trop longtemps les pièces du logement en hiver ;La recherche d'éco-gestes spécifiques à la résidence d'expérimentation pourrait toutefois être envisagée.
3. **l'information sur la consommation, au bon moment et assortie systématiquement de conseils** : l'information sur la consommation est certainement un des axes à considérer pour le développement de nudges sur cette expérimentation (sous une forme à définir), avec l'idée de raccourcir la durée entre l'information et l'action des utilisateurs, et de toujours réfléchir aux marges de manœuvre des utilisateurs de manière à leur montrer les possibilités de vivre dans le logement en consommant moins d'énergie ;
4. **des messages très concrets et 'nudgés' sur l'ensemble des supports de communication** : pour inciter à des pratiques économes en énergie (en utilisant par exemple l'aversion pour la perte, l'émotion, etc).

2.2. Éléments méthodologiques pour mesurer l'efficacité des nudges qui seront testés

Plusieurs recommandations méthodologiques ont été formulées pour permettre d'évaluer l'efficacité des nudges testés :

- Si plusieurs nudges sont retenus pour l'expérimentation, il faudrait dans la mesure du possible tester ces nudges séparément, par exemple par bâtiment, pour en connaître l'efficacité propre ; d'autre part, il faudrait prévoir un groupe de contrôle ; le site est favorable à la mise en œuvre de ces principes méthodologiques puisque qu'il comporte 6 bâtiments et la population y apparaît relativement homogène ; la faisabilité devra toutefois être évaluée une fois le dispositif défini ;
- Dans le cas où des nudges implicites (s'imposant de manière passive aux résidents) et explicites (plus engageants et plus directs) seraient retenus, il est recommandé de d'abord tester l'efficacité des nudges implicites, sans informer spécifiquement les utilisateurs qu'ils y sont soumis, puis d'introduire les nudges plus explicites ('sensibilisation', engagement...) et de mesurer à nouveau l'efficacité.
- Dans cette deuxième phase (test de nudges explicites), de manière à placer tous les résidents dans les mêmes conditions, il conviendra d'annoncer à tous qu'ils participent à un dispositif d'incitation aux économies d'énergie, même ceux appartenant au groupe contrôle (attention tout de même à la contagion des pratiques vertueuses induites par les nudges testés sur une partie du site vers le groupe de contrôle).

Une enquête en amont et en aval serait aussi à prévoir pour recueillir des éléments qualitatifs et quantitatifs nécessaires à l'évaluation du dispositif (pratiques avant/après, consommations avant/après, satisfactions, etc), mais aussi :

- en amont : pour recueillir des éléments qui permettront d'orienter le choix final des nudges à tester (*moyens de communication privilégiés ; perception des 'trois factures' d'énergie : les charges pour le chauffage collectif, la facture de gaz individuel pour l'eau chaude et la cuisine, la facture d'électricité ; quantification de ce que représente en euros 10% d'économie d'énergie pour les locataires, etc*),
- en aval : pour identifier les facteurs de succès des nudges qui auront été testés.

2.3. Les prochaines étapes

Une des premières tâches doit être de définir le cahier des charges de l'enquête initiale auprès des résidents, puis de conduire cette enquête de manière à disposer assez rapidement d'une photographie des pratiques des résidents avant expérimentation. Il s'agira notamment de mieux connaître leur niveau d'équipement, leurs contraintes, leurs modes d'habiter et les moyens de communication utilisés.

En parallèle, des solutions seront recherchées pour le suivi des consommations électriques individuelles (comment, à quelle fréquence). La solution qui semble toutefois se dessiner est celle d'un relevé manuel des index de consommation, à une fréquence à déterminer. Les autres consommations (gaz individuel pour l'eau chaude et la cuisson et gaz collectif pour le chauffage) seront relevées à une fréquence à déterminer, en fonction des besoins de l'expérimentation.

Un **Comité** devra être mis en place pour aider à **développer, suivre et évaluer** l'expérimentation. Il sera constitué de l'équipe de maîtrise d'ouvrage et d'experts en sciences comportementales, qui seront associés aux décisions prises en phase de conception, de suivi et d'évaluation.

Ce Comité se réunira dans un premier temps pour :

- valider les orientations et typologies de nudges retenues par la maîtrise d'ouvrage,
- valider le cahier des charges de la consultation à destination d'agences de communication, qui seront sollicitées pour faire des propositions suivant les orientations et les typologies de nudges retenues en amont,
- sélectionner l'agence de communication qui sera chargée de la mise en oeuvre des outils de l'expérimentation.

3. Premières idées pour aller vers des nudges

Quelques principes et idées fortes sont à retenir pour la suite :

- sur la manière de communiquer une information, un message :
 - fournir des informations dans un format très visuel, sans trop de textes (la vidéo est une option intéressante),
 - toujours coupler l'information sur la consommation à des conseils pratiques,
- sur les ressorts qui peuvent inciter les résidents à adopter des usages plus économes :
 - aider les résidents à se projeter, à agir aujourd'hui pour économiser demain,
 - renforcer la perception des bénéfices de la démarche :
 - par la comptabilité mentale (*par ex. : matérialisation des économies sous forme de 'points'*),
 - l'aversion pour la perte (*par ex. : indication du montant qu'ils auraient eu à payer s'ils n'avaient pas fait d'effort, compte-tenu de l'augmentation du prix de l'électricité*),
 - jouer sur la réputation (*mais jusqu'où ?*)
 - exploiter les normes sociales, la force de l'émotion, les formes d'engagement (*publiques et visibles*), la valorisation de soi,
 - au-delà des dispositifs inscrits dans l'environnement permanent, saisir les moments clés que sont : la remise des clés, la signature du contrat de bail, la régularisation de charges (*qui pourrait être mensuelle plutôt qu'annuelle*),
 - intégrer la notion du mieux vivre ensemble, trouver des gestes collectifs.

Parmi les exemples et bonnes idées qui ont été émises lors de la réunion, retenons aussi :

- le jeu de cartes sur les écogestes développé par EcoCO₂ : avec en rouge les gestes peu efficaces et en vert les gestes économes ;
- le jeu développé par HMP dans le cadre du projet européen Encerticus : ce jeu incite les résidents à s'intéresser à leur consommation en s'appuyant sur un défi collectif et une découverte ludique de leur consommation et il permet de se familiariser avec les éco-gestes par la répétition, au travers le jeu ;

- l'idée d'un compte énergie pour redonner le contrôle sur ce que je fais en matérialisant les consommations (jetons, prépaiement...), comptabilisé autrement qu'en euros pour ne pas décourager la réalisation de 'petites' économies ;
- la comptabilisation des économies d'énergie réalisées sous forme de points, transférables en avantage en nature (attention tout de même à l'avantage en nature qui, suivant son objet, pourrait conduire à consommer davantage dans d'autres domaines ; de plus, la gestion de ce système de points pourrait être délicate et demanderait à être précisée) ;
- l'idée de fixer un seuil de consommation à ne pas dépasser sur une période (journalier, hebdomadaire et/ ou mensuel), avec des alertes quand ce seuil est dépassé (envoi de SMS par exemple) au bon moment (du point de vue notamment de la présence dans le logement) ; ou celle de fixer un objectif d'économies d'énergie et d'alerter si celui-ci n'est pas atteint ;
- l'idée d'une jauge (*comptage virtuel normalisé*) pour le suivi de sa consommation ; ex. de représentation : courbe de croissance où l'on vient mettre chaque mois une croix pour voir où l'on en est (EcoCO₂) ;
- l'enquête sur les pratiques qui peut être un moyen de faire prendre conscience aux gens de ce qu'il faudrait faire, et les aider à se situer par rapport aux 'bons gestes' (*'cette semaine, qu'avez-vous fait ?'*) ;
- concernant l'achat d'équipements : l'idée de ramener à aujourd'hui la consommation qui sera faite plus tard :
 - ex. donné par Jacques Allard : expérience dans l'Allier, basée sur un jeu dans le cadre d'ateliers inter-familiaux, pour aider les personnes éligibles au Fonds Solidarité pour le Logement (FSL) à maîtriser leur consommation :
 - je me déplace dans une ville et j'achète des équipements,
 - les participants sont amenés à prendre en compte le coût d'achat et le coût lié à la consommation électrique, avec une monnaie en deux couleurs : le vert pour l'achat et le rouge pour la consommation de l'objet,
 - autre possibilité : exploiter l'analogie avec la voiture pour signifier le coût d'achat et le coût de consommation ;
- la charte d'engagement (*sur la consommation, sur les pratiques ou sur la participation à des activités comme : des enquêtes, etc.*) : ex. charte utilisée par Efidis, annexée au contrat de bail.